

# 数字技术支持下的社区治理 现实问题及对策分析

宰晓娜, 庞 妍, 梁霄楠

广西民族师范学院, 政治与公共管理学院, 广西 崇左

收稿日期: 2023年7月3日; 录用日期: 2023年10月16日; 发布日期: 2023年10月27日

## 摘 要

随着数字技术的快速发展,社区治理在促进数字社区发展方面可以发挥重要作用。在实际数字化社区中,仍存在一些现实问题需要解决,基于此,文章详细分析了现阶段治理过程中存在的问题,并提出了有效解决对策,以此让数字化社区治理快速发展,为相关部门提供帮助。

## 关键词

数字技术, 社区, 治理

# Analysis on the Practical Problems and Countermeasures of Community Governance Supported by Digital Technology

Xiaona Zai, Yan Pang, Xiaonan Liang

School of Politics and Public Administration, Guangxi Minzu Normal University, Chongzuo Guangxi

Received: Jul. 3<sup>rd</sup>, 2023; accepted: Oct. 16<sup>th</sup>, 2023; published: Oct. 27<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

With the rapid development of digital technology, community governance can play an important role in promoting the development of digital community. In the actual digital community, there are still some practical problems to be solved, based on this, this paper analyzes in detail the existing prob-

blems in the current governance process, and proposes effective solutions, so as to enable the rapid development of digital community governance and provide help to relevant departments.

## Keywords

Digital Technology, Community, Governance

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

数字化技术是新时代中意义最为重大的技术之一，推动社会向着智能化、数据化发展，将其应用到社区治理中，能够大幅度提升治理效果与水平，是社区治理的主要趋势。对此，要强化数字化社区治理的重视程度。

## 2. 社区治理应用数字技术的重要意义

社区治理通常是表示在一定区域中，政府、社区与居民一同对区域中的公共事务与公共服务进行管理。其与社区管理存在差异，社区治理本质是当地群众自治。不过在实际工作中，大部分由政府部门引导、推动，群众的自治意识严重不足，使大部分社区存在政治化严重、缺少群众参与、相关配套设施不足等治理问题，降低社区治理效果。

应用数字技术后，能够大幅度提升社区治理效果，在数字技术的支持下，治理工作向着信息化、智能化、协同化发展，通过科学计算、验证、推广的治理过程，加大群众参与度，将自治权利返还给群众，以此构建符合当地实际要求的社区环境，减少社会矛盾问题，实现数字社区治理发展。

## 3. 数字化社区治理的现实问题

### 3.1. 信息共享度低

现阶段，大部分社区治理中都在不断应用数字化技术，不过由于缺少数字化发展的主管部门，导致不同区域社区治理的相关数据信息分散在各个不同部门，出现社区治理需要多个部门协同进行，群众办理业务需要到不同部门对资料进行收集整理，对数字化社区治理的高效性造成严重阻碍。为有效处理这一问题，政府部门应创建数字化社区治理的管理部门，并将治理过程各类数据信息进行保管与应用，同时对不同数据进行开放，建立统一数据库，根据不同部门的权限情况对信息加以使用，实现数据信息的全方位共享与使用。

### 3.2. 信息真实性差

当前阶段大部分社区治理的数字化发展是由政府部门进行引导，导致社区治理的方式方法过于行政化，在政府部门的各类考核标准下，下级部门对于各种数据信息的收集无法全面进行，群众参与度低也让数据真实性降低。其中主要有两点原因，一是治理过程缺少群众自治效果，对自治认知度低，社区管理和治理发展期间，群众认知情况出现断层。二是数字技术与社区的实际情况无法高效融合。现阶段，数字技术在社区治理的应用中，主要是将相关信息的收集、整理以及少部分线下工作转变成线上，对于

群众的需求调研、各类信息的深度挖掘、信息平台的后期管理等缺少认知与重视。出现这种情况若是不及时加以控制,会出现更大的治理难题。对此要重视以人为本机制,让数字技术全面为当地群众服务[1]。

### 3.3. 形成过度依赖

目前,对数字化技术过于依赖,长久以往会产生以下两方面问题:一方面会导致数字化社区治理停留在初始阶段,或是社区治理工作完全分割成线上与线下,这种情况会大幅度降低数字化治理效能。数字技术应用成为社区治理工作的负担。另一方面会严重威胁当地群众的个人信息安全。社区中通常是当地群众一体性与个人性结合的场地,在公权力作用下,对群众信息进行收集,在一定程度上会提升治理效果,同时也对群众隐私造成侵害。当地群众本应是服务对象,这种情况与便民目的相违背。对此要结合社区的实际情况,合理应用数字化技术,降低对技术依赖,进而才能完成数字化社区治理转变。

### 3.4. 推广效果较差

不同区域社区的实际情况、建设时间、相关设施等差异较大。应用数字化技术后,各个社区间会出现较大的治理差异,长时间发展会严重偏离数字化管理初衷。数字化社区治理需要了解并能够有效应用的人才作为基础保证。不过目前我国对相关人才培养严重不足,缺少社区激励机制,大部分参与社区治理的人员通常毕业于管理类专业,经济发展较差的地区的管理人员通常年纪较大,或大中专学生等,这些人员无法满足数字信息技术的相关要求,对于大量的数据信息不能科学处理分析,若是将数字化平台的相关业务外包处理,还会大幅度提升治理成本投入。根据相关调研,目前经济发展较好的社区应用数字化技术更易普及推广,经济较差的社区数字化社区管理发展较难,这种情况造成不同区域的群众受到社区治理惠及差距不断变大,群众的公共服务公平感降低。对此需要政府部门介入,制定针对性解决方案,保证不同社区基础设施均衡发展。

## 4. 强化数字化社区治理的对策

### 4.1. 实施数据信息共享,整合资源

传统社区治理过程中,存在向上级部门负责而不向群众服务的态度与意识,导致各部门之间无法对数据信息加以利用,阻碍社区治理发展。而数字化的网络技术重点是开放与共享,将其应用到社区治理中,可有效增强数据信息的共享效果,只有数据信息在不同部门之间得到交流与应用,才能发挥出数据信息的自身价值。为处理信息不能有效共享问题,体现数字技术的开放效果,发挥出数据整合的重要价值,应建立社区管理数据信息管理部门,并创建开放共享的数据信息库,配以完善的采集、整合、应用方式,为各个部门赋予针对性的数据管理与使用权限,促使同一信息管理平台上,数据实现共享互通,多部门联合管理与使用信息资源,让社区治理过程降低相关成本,提升管理效果,更高效地为人们提供服务[2]。

### 4.2. 重视以人文本机制,强化效果

目前,社区治理应用数字技术的发展是由政府部门引导与推动,因群众认知度低、参与不足,导致数字技术应用出现偏离问题。应用数字技术的主要目的是为增强社区服务效果,强化人们对社区服务的满意度,而在一些社区中,数字技术的相关应用成为相关工作人员对上级任务的完成,脱离以人为本理念。因此,在实际应用中,应转变成以人为本发展理念,从群众利益出发,保证数字技术全面为人民服务,为群众的自治与社区治理工作奠定良好基础。其中需要注意一点,重视群众自治不仅是强化群众发现问题与表达实际需求,还需要借助数字平台的创建,拓宽群众开展社区治理的参与方式,提升群众参与治理效果,维护群众的自治权利,促使群众成为社区治理过程中的主体,全面转变传统的社区治理方

式，最大程度地发挥出数字技术的重要价值，实现社区治理数字化发展。

### 4.3. 确定政府部门定位，保障兜底

数字化技术真正实现成为社区治理的关键，解决不同社区内的基础设施水平差异问题，应转变数字化技术过于行政化，社区治理应将自治权利还给群众，并对相关问题做好兜底。其中主要体现在以下两个方面，一方面是相关政策的保障，政府部门要创建完善的社区数字化治理的相关规章制度，同时配以监管与激励措施，对信息获取方式加以控制，严禁违规操作，加大信息共享效果。这些是数字化技术与社区治理结合的重要条件，政府部门应做好保障，避免相关工作开展存在阻碍。另一方面是人才供应，政府部门应借助不同方式，提升数字技术人才进入到社区治理工作中。同时还要强化社区数字化治理工作的人才培训，政府部门定期组织人员参与到相关知识讲座或学习活动中，提升人员的数字信息方面的专业能力，创建高素质能力的社区治理队伍。此外，政府部门由于是数字化社区治理的引导者，应全面发挥出主导作用，根据相关试点的成功经验与充足的理论知识，探索更具适应性的数字化治理的相关方案，以此为不同地区的数字化治理提供更切实际的引导作用[3]。

### 4.4. 开展多元治理方式，提升效能

数字化社区管理中，除数字的规划设计、建设方式、后期运维等工作，在整个数字化治理期间，还要对职权分配、行动方式等造成的治理影响进行深入考虑。基于这种情况，构建多部门、实施多元共同治理方式能够有效发挥出数字技术的重要作用，推动数字治理快速建设。在此治理模式下，治理工作中的各个主体需要对数字技术统一认知，其意义是数字技术可以为社区治理工作降低成本、提升工作效率，而不是治理人员增强治理工作业绩的一项辅助工具。在治理期间要将群众实际需求作为导向，融合不同的数字化信息平台，实施一个信息平台对群众进行服务，对上级部门负责的标准，收集与整理多元治理工作中的不同的数据资源，完成以最简洁的治理方式实现最大治理效能，借助数字技术的资源处理高效性，对资源高效处理，为群众提供更为精准的服务，整合社区中治理的相关信息，提升协同治理效率，进而提升社区治理工作效果。

在数字化的数据信息处理中，服务性能能够精准到个体人与用户，相对应的服务可以在集中的数据平台上整合。管理部门将各项服务信息收集、整理、分析，精准获取需要帮助对象或家庭的实际帮扶情况。在数据整合下，有效避免传统帮扶工作中出现的过度或重复帮扶，降低帮扶不匹配等诸多问题。同时也可以防止人工处理过程出现的疏漏，数字化社区治理促使精准主动社区治理与服务成为可能。

## 5. 实施数字化社区治理的具体方式

实施数字化社区治理的具体方式有以下几个环节：

首先，由碎片化转变为整体性治理。社区治理碎片化一直是治理工作中的难点问题，主要体现在职能重叠、信息孤岛、数据分割等同时存在，导致诸多工作存在漏洞或重复，对社区治理造成一定阻碍。数字技术应用到社区治理工作中，将数据信息收集、整理、分析后，形成同一平台的数据库，粉碎不同部门之间的信息垄断与不对称问题。客观上创建共享信息平台，在统一精准的信息下完成各类治理工作，为协同治理作出可靠支撑，明确各个部门的主体责任，制定高效沟通机制。大部分社区治理过程中数字化平台信息以社区问题作为导向，实施社区主导，多部门协作的方式，借助网络平台共享作用，帮助各部门进行协调处理，保证各项工作可以有效落实，全面做到精细化管理。

其次，由粗放式治理转变为精细化治理。传统的社区治理中，无法有效地将不同群众的不同需求有效区分，导致治理工作只能粗放式开展。而数字技术在智能化、大数据的应用下，可以对社区的各项信

息情况进行收集,将群众的实质需求不断细化处理。因此,为社区治理工作作出三点转变:第一,管理部门可以及时发现群众的具体需求,借助数字技术能力,社区治理的公共服务更上一层楼,形成与服务对象互动的治理方式。第二,借助数字技术对社区信息大量收集、分析、整理,将群众根据不同情况进行分类处理,从大众服务转变为精准定向服务。第三,实现定制化服务。群众可以在数据平台上,详细表达对社区治理存在的不满与相关建议,促使社区公共治理与服务不断完善,作出全面转变[4]。

再次,由经验式转变为科学式治理。随着信息技术的快速发展,数据信息的分析与应用的各项便利能力成为城市治理中的关键,过去社区治理主要依靠相关部门的经验,以此完成治理工作的各种决策,虽然有一定数据作为参考,但只能对一些样本加以推断,是根据较少案例经验对整个社区完成治理,具有一定局限性。数字技术的智能化平台在智能、大数据的信息收集下,对社区中各项问题加以长时间追踪,并采取有价值的信息。结合科学数据,对群众进行详细分类处理,以此推动社区治理决策更符合社区实际要求,提升社区治理的科学性。

最后,由事后治理转变为事前预防。过去社区治理由于数据信息不足,一些重要的治理工作存在严重的滞后性,只有在出现问题后,才对事情进行补救,导致人、财大量流动,对社会安全影响极大。数字技术具有较强的包容性,快速对各类数据信息进行收集、整理分析,构建社区日常管理中存在的漏洞预警机制,在数据支持下,预判出社区未来发展形势,强化风险预警效果,将社区管理由被动治理转变为主动预防治理,促使在社区治理中,可以对任何事件都能第一时间处理,完成治理工作。

## 6. 结论

综上所述,数字化社区治理是未来社会发展的必然趋势,现阶段在实际应用治理中存在诸多的现实问题,对此相关部门应根据社区治理的实际情况,制定针对性的解决方案,强化数字化社区治理的实际效果,并加大推广力度,促使未来式的数字化社区治理快速实现,为人们提供更好的社区服务。

## 基金项目

2021年校级重点学科建设项目(社会学)阶段性成果(项目编号:10030020102)。

## 参考文献

- [1] 沈永东,赖艺轩.撬动资源、凝聚共识与形成规范:数字赋能社会组织提升社区治理的机制研究[J].中国行政管理,2023,39(4):22-29.
- [2] 任德靖,马福云.社区联播:以技术推动协同治理的案例研究[J].成都行政学院学报,2022(5):37-45+117.
- [3] 李甲奇,何格.数字技术在社区治理的效度与限度——基于成都市G社区的实证分析[J].党政研究,2022(5):101-111+128.
- [4] 邓崧,邢随亮,周倩.数字技术赋能基层社区治理的互嵌逻辑与实践路径——基于开远市国家数字乡村试点的案例研究[J].昭通学院学报,2022,44(4):29-37.